

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, DAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-
FILLING* PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI PT
IDENTI JIVA DIGITAL KREATIVA**

SKRIPSI

Oleh :

KARINA OCTA SILVIA SUNARYO

20150100087

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

KONSENTRASI AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERPAJAKAN



**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG**

2019

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN,
KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, DAN KEPUASAN WAJIB
PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* PADA WAJIB
PAJAK DI PT IDENTI JIVA DIGITAL KREATIVA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar

Sarjana Pada Progam Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Buddhi Dharma Tangerang

Jenjang Pendidikan Strata 1

Oleh:

KARINA OCTA SILVIA SUNARYO

20150100087



**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG**

2019

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Karina Octa Silvia Sunaryo
NIM : 20150100087
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan,
Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kepuasan Wajib Pajak
terhadap Penggunaan *E-Filing* pada Wajib Pajak Orang
Pribadi di PT. Identi Jiva Digital Kreativa

Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

Tangerang, 3 September 2018

Menyetujui,
Pembimbing,

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Peng Wi, S.E., M.Akt.
NIDN: 0406077607



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.
NIDN: 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT. Identi Jiva Digital Kreativa

Disusun Oleh,

Nama Mahasiswa : Karina Octa Silvia Sunaryo

NIM : 20150100087

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setuju untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana Akuntansi (S.Ak)**

Tangerang, 10 Desember 2018

Menyetujui,
Pembimbing,



Peng Wi, S.E., M.Akt.
NIDN: 0406077607

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.
NIDN: 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Peng Wi, S.E., M.Akt.
Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Karina Octa Silvia Sunaryo
NIM : 20150100087
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan,
Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kepuasan Wajib Pajak
terhadap Penggunaan *E-Filing* pada Wajib Pajak Orang
Pribadi di PT. Identi Jiva Digital Kreativa

Telah layak untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Tangerang, 10 Desember 2018

Menyetujui,
Pembimbing,

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Peng Wi, S.E., M.Akt.
NIDN: 0406077607



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.
NIDN: 0401016810

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Karina Octa Silvia Sunaryo
NIM : 20150100087
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Identi Jiva Digital Kreativa.

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat “**SANGAT MEMUASKAN**” oleh Tim Penguji pada hari Senin, 21 Januari 2019.

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : **Etty Herjawati, S.E., M.M.**
NIDN : 0416047001



Penguji I : **Rr Dian Anggraeni, S.E., M.Si.**
NIDN : 0427047303



Penguji II : **Eso Hernawan, S.E., M.M.**
NIDN : 0410067609



Dekan Fakultas Bisnis,



Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn.
NIDN : 0421077402

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana di Universitas Buddhi Dharma.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan original. Penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti: buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, data kuesioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Program Studi atau Pembantu Ketua Bidang Akademik atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan Keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas.

Tangerang, 10 Desember 2018

Yang membuat pernyataan,



Karina Octa Silvia Sunaryo

NIM : 20150100087

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN,
KEAMANAAN DAN KERAHASIAAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILLING* PADA WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI PT IDENTI JIVA DIGITAL KREATIVA**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pada persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Penelitian ini memfokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang mempunyai NPWP dan melaporkan SPT Tahunan melalui sistem *e-filing*.

Penelitian ini menggunakan data berupa data primer. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan dari PT Identi Jiva Digital Kreativa yang berjumlah 136 karyawan, dan sampelnya menggunakan rumus Slovin sehingga menghasilkan 101 sampel. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuisioner yang diolah menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* program *SPSS 25.0 for Windows*.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis frekuensi, uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolonieritas, dan analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi (R^2) serta uji hipotesis yaitu uji t dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Kepuasa Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing*.

Kata kunci : Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Kepuasan Wajib Pajak, Penggunaan *e-Filing*.

**THE EFFECT OF PERCEPTION OF USE, PERCEPTION OF EASY,
SECURITY AND CONFIDENTIALITY, AND TAXPAYER SATISFACTION
ON THE USE OF E-FILING IN TAXPAYER IN PT IDENTI JIVA
DIGITAL KREATIVA**

ABSTRACT

This research was conducted with the aim to find out whether there is an influence on the perception of usability, convenience, security and confidentiality, satisfaction of taxpayers on the use of e-filing. This study focuses on individual taxpayers who have a TIN and report their annual SPT through an e-filing system.

This study uses data in the form of primary data. The population of this study were 136 employees of PT Identi Jiva Digital Kreativa, and the sample used the Slovin formula to produce 101 samples. The data used in this study was obtained through questionnaires which were processed using the SPSS 25.0 for Windows Technology Acceptance Model (TAM) program.

*Analysis of the data used in this study used descriptive analysis, frequency analysis, validity test, reliability test, classic assumption test consisting of normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, and multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis (R^2) and hypothesis testing namely *t* test and *f* test. The results of this study indicate that the Perception of Usability, Ease, Security and Confidentiality, the Taxpayer's Authority affects the Use of e-Filing.*

Keywords: *Perception of Use, Perception of Convenience, Security and Confidentiality, Taxpayer Satisfaction, Use of e-Filing.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Efiling pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Identi Jiva Digital Kreativa.”** ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Atas rahmat-Nya juga penulis dapat mengatasi hambatan yang ada selama proses pembuatan skripsi. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Akt.) di Universitas Buddhi Dharma.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KPH Harimurti Kridalaksana, selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
2. Bapak Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
3. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M.Akt., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
4. Bapak Peng Wi, S.E., M.Akt, selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar, bijaksana, serta sistematis membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk waktu, pikiran dan motivasi yang telah Bapak berikan untuk peneliti.

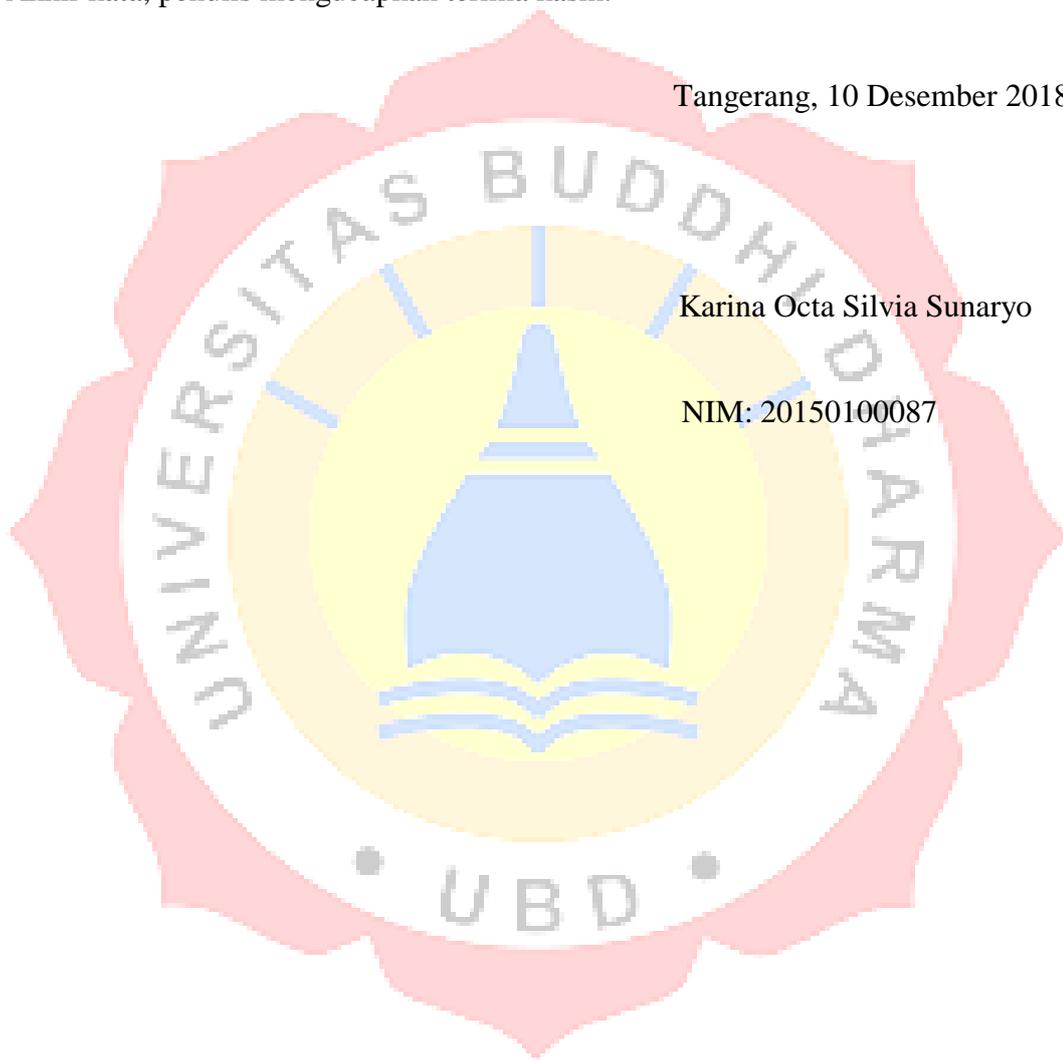
5. Bapak Ibu dosen serta seluruh staff pengajar Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
6. Orang tua dan kakak tercinta yang selalu memberi semangat dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Pimpinan perusahaan Bapak Rudy Swandana, teman – teman sekantor khususnya Bunga Laras dan Astri Kurniasih atas bantuan, semangat dan dukungan sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Netya Maelia, Debby, Agnes Sintia selaku sahabat penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa kepada penulis.
9. Rica Herdianti, Cintya Culianty selaku teman seperjuangan penulis terima kasih atas dorongan, semangat, kebersamaan, dan waktu yang telah dilewati untuk berbagi cerita dan pengalaman yang membantu selama proses penyusunan skripsi.
10. Heryanti selaku teman sepembimbing terima kasih sudah saling menyemangati dan berbagi pengetahuan selama proses penyusunan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu dan yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi dan kuliah peneliti dari awal sampai akhir.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidaklah sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi yang telah dibuat dapat berguna bagi Mahasiswa/i Fakultas Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Buddhi Dharma dan para pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Tangerang, 10 Desember 2018

Karina Octa Silvia Sunaryo

NIM: 20150100087



DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL LUAR

JUDUL DALAM

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK.....i

ABSTRACT.....ii

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI.....vi

DAFTAR TABEL.....xi

DAFTAR GAMBAR.....xiii

DAFTAR LAMPIRAN.....xiv

BAB I PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi Masalah5

C. Rumusan Masalah6

D. Tujuan Penelitian6

E.	Manfaat Penelitian	7
F.	Sistematika Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI.....		10
A.	Tinjauan Pustaka.....	10
	1. Pengertian Pajak.....	10
	2. Fungsi Pajak.....	12
	3. Pengelompokan Pajak.....	13
	4. Subjek Pajak.....	14
	5. Pengertian Wajib Pajak.....	17
	6. Tarif PPH Orang Pribadi.....	23
	7. Tata Cara Pemungutan Pajak.....	26
	8. Sanksi Pajak.....	28
	9. Surat Pemberitahuan (SPT).....	35
	10. <i>E-System</i> Pajak.....	42
	11. Elektronik SPT (<i>E-SPT</i>).....	43
	12. <i>e-Filing</i>	44
	13. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	52
	14. Persepsi Kegunaan.....	53
	15. Persepsi Kemudahan.....	54
	16. Keamanan dan Kerahasiaan.....	55

17. Kepuasan Wajib Pajak	56
B. Penelitian Terdahulu	57
C. Kerangka Pemikiran.....	64
D. Hipotesis.....	64
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	69
A. Objek Penelitian	69
1. Profil Perusahaan	69
2. Sejarah Perusahaan.....	70
3. Struktur Perusahaan	72
B. Jenis Penelitian.....	74
C. Jenis dan Sumber Data.....	74
D. Populasi dan Sampel	75
1. Populasi	75
2. Sampel.....	75
E. Teknik Pengumpulan Data.....	76
F. Operasional Variabel.....	77
1. Variabel Dependen.....	78
2. Variabel Independen	78
G. Teknik Analisis Data.....	82
1. Statistik Deskriptif	82

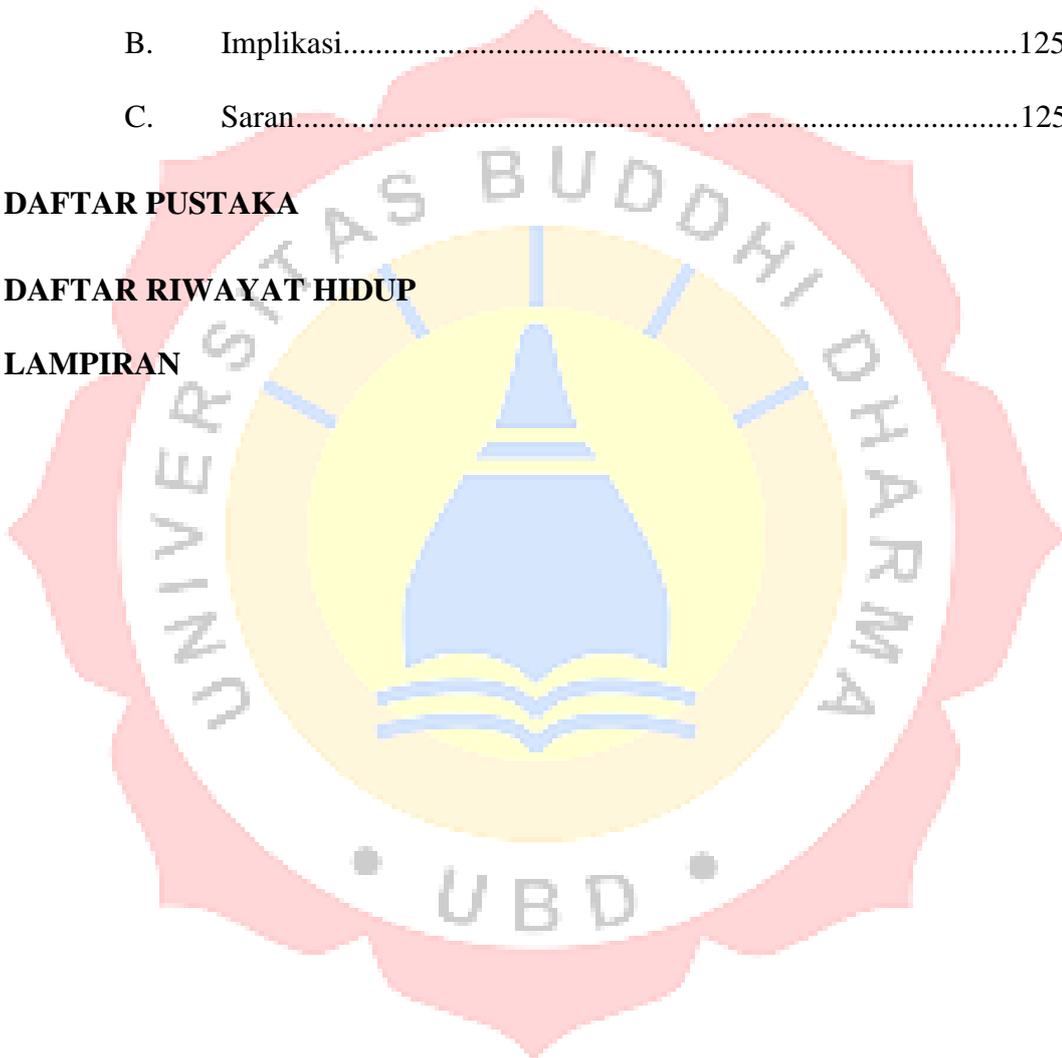
2. Statistik Frekuensi	82
3. Uji Kualitas Data.....	82
4. Uji Asumsi Klasik	84
5. Uji Hipotesis dan Analisis Data	87
BAB IV PEMBAHASAN.....	90
A. Deskriptif Hasil Penelitian	90
1. Analisis Deskriptif	90
2. Analisis Frekuensi	96
B. Uji Kualitas Data.....	99
1. Uji Validitas	99
2. Uji Reliabilitas.....	103
C. Uji Asumsi Klasik	107
1. Uji Normalitas.....	107
2. Uji Heterokedastisitas	109
3. Uji Multikolinieritas.....	110
D. Analisis dan Uji Hipotesis.....	112
1. Analisis Regresi Berganda	112
2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	115
E. Pengujian Hipotesis.....	116
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	116

2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	117
3. Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	123
A. Kesimpulan	123
B. Implikasi.....	125
C. Saran.....	125

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

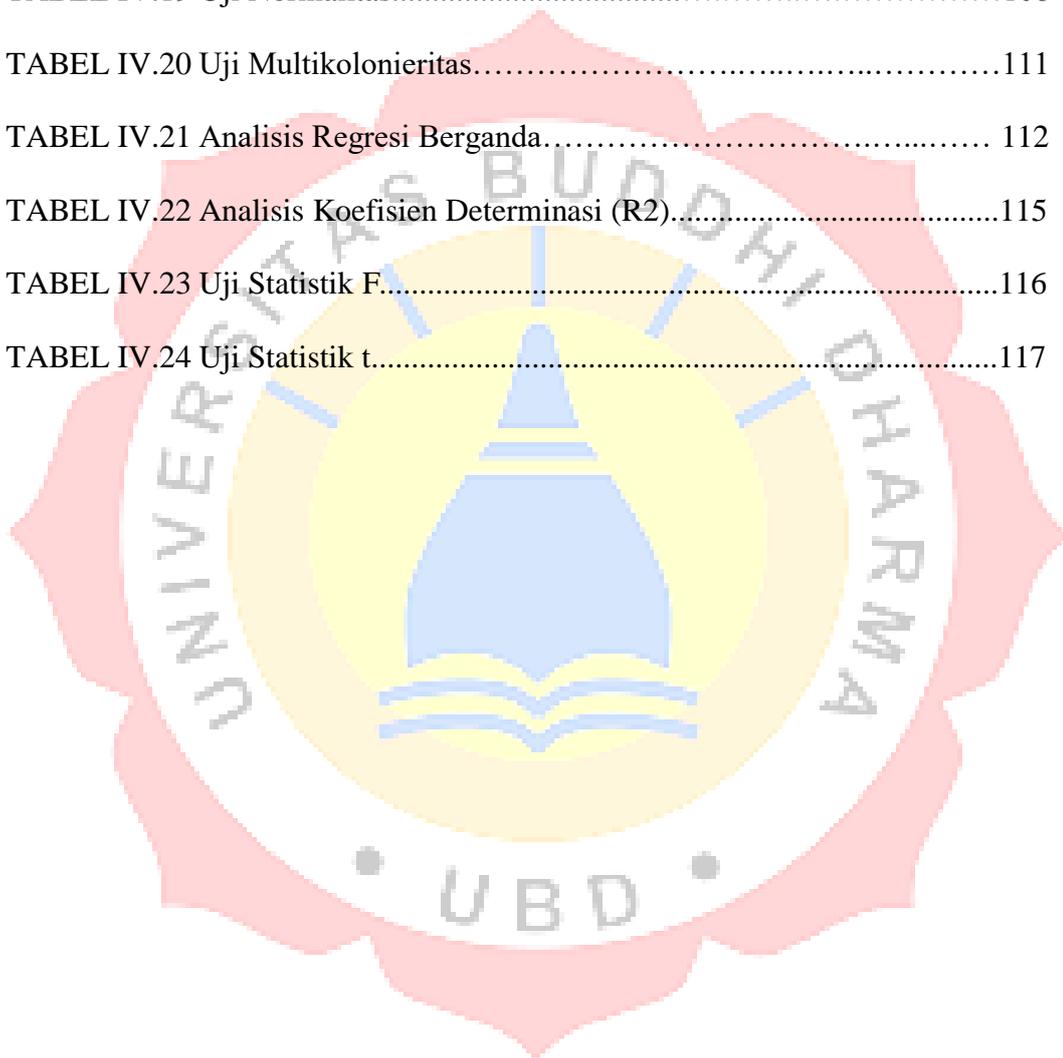
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

TABEL II.1	Tarif Pajak Penghasilan Pasal 21.....	23
TABEL II.2	PTKP Wajib Pajak Tidak Kawin.....	25
TABEL II.3	PTKP Wajib Pajak Kawin.....	25
TABEL II.4	PTKP Wajib Pajak Kawin Penghasilan Digabung.....	25
TABEL II.5	Batas Waktu Pembayaran dan Penyampaian SPT Masa.....	38
TABEL II.6	Batas Waktu Pembayaran dan Penyampaian SPT Tahunan.....	39
TABEL II.7	Penelitian Terdahulu.....	57
TABEL IV.1	Deskripsi Statistik Variabel X1.....	90
TABEL IV.2	Deskripsi Statistik Variabel X2.....	91
TABEL IV.3	Deskripsi Statistik Variabel X3.....	92
TABEL IV.4	Deskripsi Statistik Variabel X4.....	94
TABEL IV.5	Deskripsi Statistik Variabel Y.....	95
TABEL IV.6	Responden berdasarkan jenis kelamin.....	96
TABEL IV.7	Responden berdasarkan umur.....	97
TABEL IV.8	Responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	98
TABEL IV.9	Uji Validitas Variabel X1.....	99
TABEL IV.10	Uji Validitas Variabel X2.....	100
TABEL IV.11	Uji Validitas Variabel X3.....	101
TABEL IV.12	Uji Validitas Variabel X4.....	102
TABEL IV.13	Uji Validitas Variabel Y.....	103
TABEL IV.14	Uji Reliabilitas Variabel X1.....	104

TABEL IV.15 Uji Reliabilitas Variabel X2.....	105
TABEL IV.16 Uji Reliabilitas Variabel X3.....	105
TABEL IV.17 Uji Reliabilitas Variabel X4.....	106
TABEL IV.18 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	107
TABEL IV.19 Uji Normalitas.....	108
TABEL IV.20 Uji Multikolonieritas.....	111
TABEL IV.21 Analisis Regresi Berganda.....	112
TABEL IV.22 Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	115
TABEL IV.23 Uji Statistik F.....	116
TABEL IV.24 Uji Statistik t.....	117



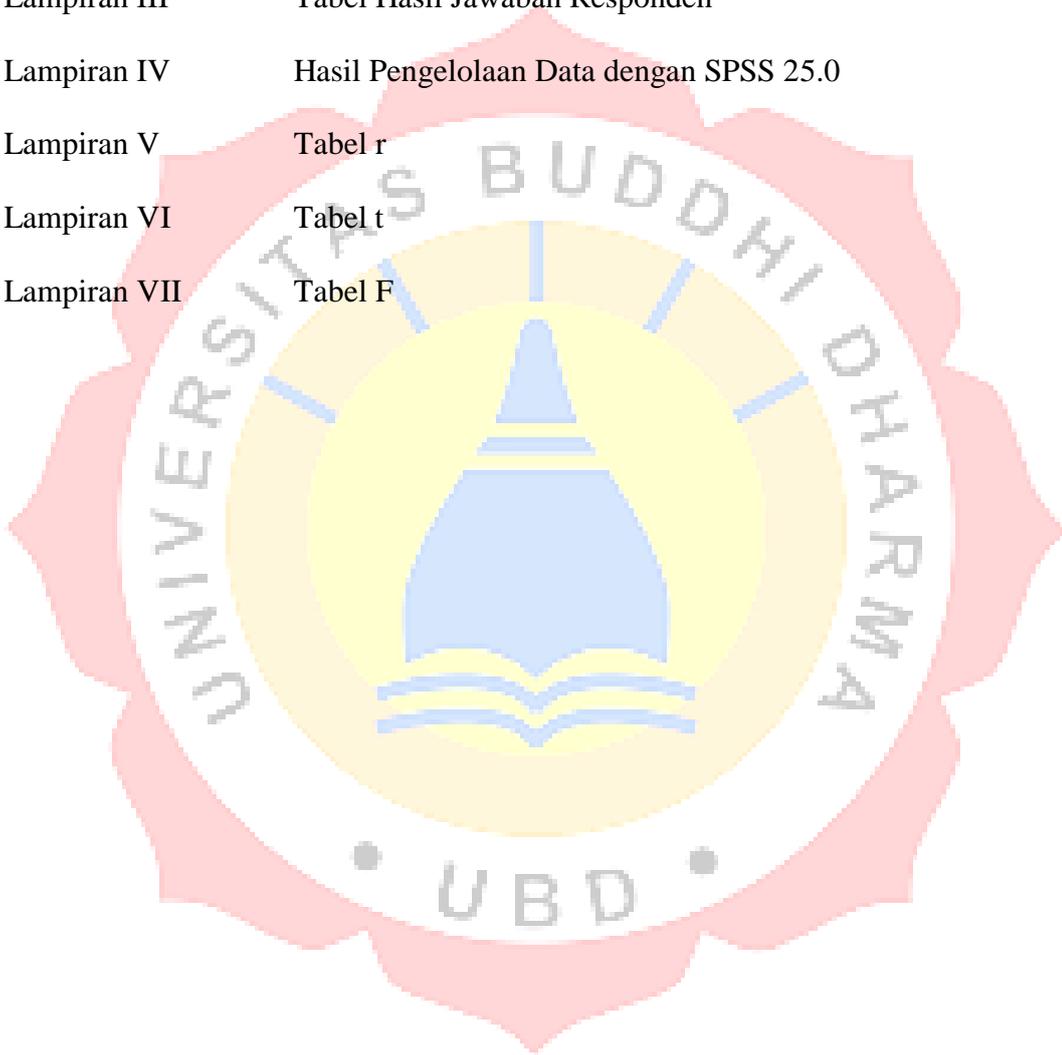
DAFTAR GAMBAR

GAMBAR II.1	Kerangka Pemikiran.....	64
GAMBAR III.1	Struktur Perusahaan.....	72
GAMBAR IV.1	Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	110



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran II	Kuisisioner Penelitian
Lampiran III	Tabel Hasil Jawaban Responden
Lampiran IV	Hasil Pengelolaan Data dengan SPSS 25.0
Lampiran V	Tabel r
Lampiran VI	Tabel t
Lampiran VII	Tabel F



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional (Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, 2012). Pelaksanaan perwujudan dari pembayaran pajak pemerintah juga menetapkan sekitar 90,84% dari APBN yang digunakan untuk membiayai kegiatan penyelenggaraan negara mulai dari membayar gaji pegawai, pemberian subsidi, membayar utang luar negeri dan pembangunan infrastruktur, dimana pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang diandalkan oleh pemerintah (Manurung, 2013).

Pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai langkah untuk mereformasi sistem perpajakan di Indonesia dikarenakan perkembangan di era globalisasi yang saat ini banyak ditandai dengan berbagai macam perubahan paradigma dan perilaku manusia *modern*. Mengantisipasi perkembangan di bidang teknologi dan informasi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha agar dapat memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa ataupun SPT Tahunan. Berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Setelah

berhasil dengan program *e-SPT* kemudian DJP mengeluarkan kembali surat keputusan KEP-05/PJ/2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang tata cara penyampaian SPT secara elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Dan kemudian seiring berjalannya waktu, peraturan-peraturan sebelumnya diganti dari mulai PER-47/PJ/2008, PER-36/PJ/2013, dan yang terakhir PER-03/PJ/2015 tentang pelengkap peraturan sebelumnya.

E-filing akan membuat wajib pajak menerima pemberitahuan perpanjangan di manapun mereka berada. Berdasarkan pada situs (www.kompas.com ,2018) sampai dengan batas akhir penyampaian surat pemberitahuan tahunan (SPT) 2017 wajib pajak pribadi, yakni 31 Maret 2018, Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan mencatat 10.589.648 SPT yang masuk. Dari jumlah ini 80 persen WP menggunakan saluran online alias *e-filing* untuk melaporkan SPT mereka. jumlah SPT Tahunan yang masuk itu mengalami peningkatan 14 persen karena pada tahun lalu, sampai dengan 31 Maret 2017, SPT yang masuk sebanyak 9.288.394 SPT.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan di atas terbukti bahwa aplikasi *E-filing* mulai diminati dan digunakan oleh para wajib pajak. Minat adalah suatu faktor yang melekat pada diri seseorang. Minat adalah suatu keadaan di mana seseorang akan memberikan perhatian pada sesuatu dan mencoba untuk melakukan suatu tindakan tersebut. Orang yang berminat pastilah orang yang merasa suatu hal yang diminati tersebut adalah suatu kebutuhan baginya. Minat menggunakan *e-filing* merupakan keadaan di mana wajib pajak akan

memperhatikan aplikasi *e-filing* dan menganggap *e-filing* suatu kebutuhan dalam pelaporan pajaknya, sehingga wajib pajak yang berminat menggunakan aplikasi *e-filing* kemungkinan tidak lagi memperhatikan pengisian formulir SPT secara manual.

Dikarenakan minat masyarakat terhadap *e-filing* cukup tinggi, sempat terjadi kendala server pelaporan surat pemberitahuan (spt) tahunan. Banyak pelapor yang tidak bisa mengakses *e-filing* (www.cnindonesia.com , 2018). Hal ini menyebabkan masih banyak Wajib Pajak yang menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang sangat membingungkan dan menyulitkan.

Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu melakukan sosialisasi mendalam kepada Wajib Pajak tentang penggunaan *E-Filing* ini. Selain sosialisasi dari pemerintah, persepsi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan, dan kepuasan terhadap penggunaan *E-Filing* juga menjadi penentu apakah sistem ini dapat diterima atau tidak oleh Wajib Pajak.

Penelitian ini menggunakan model *TAM* (*Technologi Acceptance Model*) untuk mengukur kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan dengan menambahkan beberapa variabel independen yang dianggap berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*. Persepsi kegunaan diartikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu item, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut (Davis, 1989 dalam Laihad, 2013). Dapat disimpulkan bahwa semakin Wajib Pajak mempersepsikan *E-*

Filing memberikan kegunaan terhadap peningkatan produktivitas, maka Wajib Pajak akan terus menggunakan *E-Filing*.

Menurut Wahyuni (2015) apabila seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* tersebut berpikir bahwa *e-filing* tersebut dapat menjaga kerahasiaan data dalam melaporkan pajak serta terjaga keamanannya, maka minat perilaku dalam penggunaan *e-filing* akan meningkat, begitu juga dengan sebaliknya. Keamanan dan kerahasiaan merupakan salah satu faktor yang menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, di mana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Dan ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut memenuhi harapan pengguna dapat menyebabkan kegagalan suatu sistem (Noviandini, 2012). Kepuasan pengguna merupakan faktor ketiga yang menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan *e-filing* akan menyebabkan wajib pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut.

Penelitian ini difokuskan pada wajib pajak pribadi pada PT Identi Jiva Digital Kreativa. PT Identi Jiva Digital Kreativa adalah perusahaan yang berdiri sejak tahun 2016, bergerak dibidang pengadaan barang untuk seluruh kebutuhan perusahaan mulai dari IT infrastruktur, Elektronik, dan berbagai kebutuhan lainnya. PT Identi Jiva Digital Kreativa juga ikut serta mendukung

program DJP dalam penggunaan *e-filing* dengan harapan seluruh karyawannya dapat lebih mudah dan efisien dalam melaporkan pajaknya.

Namun pada kenyataannya proses untuk melakukan efisiensi kewajiban pajak melalui fasilitas *e-filing* ini tidak semudah yang dibayangkan, misalnya kesulitan yang dialami wajib pajak di PT Identi Jiva Digital Kreativa untuk *entry* data dokumen perpajakannya karena belum semua wajib pajak memahami sepenuhnya dan mendapatkan sosialisasi mengenai mekanisme penyampaian SPT pajak secara elektronik tersebut juga fasilitas internet di PT Identi Jiva Digital Kreativa yang belum maksimal.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam sebuah skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI PT IDENTI JIVA DIGITAL KREATIVA.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka identifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah minat berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
2. Apakah kendala server berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
3. Apakah sosialisasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
4. Apakah internet berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
5. Apakah kegunaan *e-filing* berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

6. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
7. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
8. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penelitian ini merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
4. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
5. Bagaimana persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

2. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
3. Untuk mengetahui apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
4. Untuk mengetahui apakah kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
5. Untuk mengetahui bagaimana persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan penggunaan dan pelayanan dalam pelaporan SPT menggunakan *e-filing*.
- b. Bagi Wajib Pajak, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah informasi mengenai sistem *E-Filing* dan mendorong Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT melalui *E-Filing*.
- c. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa dan akademisi mengenai penggunaan *E-Filing* dan faktor-faktor yang memengaruhinya serta dapat memberikan gambaran yang jelas dan referensi yang mendukung untuk penelitian berikutnya.

d. Bagi Penulis, penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan menerapkan ilmu perpajakan yang telah diperoleh hingga bangku kuliah dalam hal penggunaan *E-Filing* dan mengetahui faktor-faktor perilaku yang berpengaruh pada penggunaan *E-Filing* dengan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan.

F. Sistematika Penulisan

Agar memperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai pembahasan penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memberikan penjelasan secara rinci mengenai dasar teori yang berhubungan dengan penelitian serta pemecahan masalahannya, penelitian terdahulu, uraian hipotesis-hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri atas waktu dan tempat penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel, operasional variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, pengujian instrument penelitian, dan metode analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari hasil analisis penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai simpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil peneliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah:

“kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Sedangkan menurut Rochmat soerniro dalam Waluyo (2014,3) adalah sebagai berikut:

“pajak adalah iuran kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat di paksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Pengertian pajak yang dikemukakan oleh Djajadiningrat (2012,1) dalam bukunya Perpajakan Teori dan Kasus adalah sebagai berikut:

“Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintahan serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum”.

Menurut Supramono dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan (2015,2-3) :

“pajak di definisikan sebagai iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum”.

Dari beberapa definisi mengenai pajak diatas, dapat diambil beberapa ciri-ciri atau karakteristik dari pajak, yaitu:

- a. Pemungutan pajak didasarkan pada undang-undang atau peraturan pelaksanaannya.
- b. Tidak adanya balas jasa langsung terhadap pembayaran pajak.

- c. Pemungutan pajak dapat dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah dan disebut pajak pusat dan pajak daerah.
- d. Hasil dari pendapatan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan, dan apabila terdapat kelebihan maka sisanya digunakan untuk *public investment*.

2. Fungsi Pajak

Dari ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak dari berbagai definisi di atas, terlihat ada dua fungsi pemungutan pajak menurut Resmi (2011,3) yaitu:

a. Fungsi *Budgetair*

Yaitu fungsi pajak sebagai sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan lain-lain.

b. Fungsi *Regularend*

Yaitu fungsi pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

3. Pengelompokan Pajak

Di Indonesia terdapat berbagai macam pajak, baik pajak yang dipotong atau dipungut oleh pihak lain maupun pajak yang dibayar sendiri oleh wajib pajak. Berbagai macam jenis pajak tersebut dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongannya, menurut sifatnya, dan menurut lembaga pemungutnya.

a. Menurut Golongannya

1. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan.
2. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

b. Menurut Sifatnya

1. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.

2. Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

c. Menurut Lembaga Pemungutannya

1. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Bea Materai.

2. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri dari:

- a. Pajak Propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
- b. Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.

4. Subjek Pajak

Subjek pajak adalah istilah dalam peraturan perundang-undangan perpajakan untuk perorangan (pribadi) atau organisasi (kelompok) berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Seseorang atau badan merupakan subjek pajak, tapi bukan berarti orang atau badan itu punya kewajiban pajak. Dalam peraturan perundang-undangan perpajakan tertentu seseorang atau suatu badan dianggap

subjek pajak dan mempunyai atau memperoleh objek pajak, maka orang atau badan itu memiliki kewajiban pajak dan disebut juga sebagai Wajib Pajak. Subjek pajak terbagi menjadi dua yaitu subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri.

a. Subjek Pajak Dalam Negeri

Subjek pajak dalam negeri sering ditemukan dalam konteks PPh meliputi orang pribadi (individu) maupun badan (perusahaan dan organisasi). Pengertian badan adalah sekumpulan orang atau modal yang melakukan usaha ataupun tidak, seperti Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer (CV), Perseroan lainnya, BUMN/D, koperasi, kongsi, firma dan pensiun, perkumpulan, yayasan, organisasi massa dan sosial politik, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif serta Bentuk Usaha Tetap (BUT/permanent establishment).

Orang pribadi dapat dikatakan subjek pajak dalam negeri adalah yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Bertempat tinggal di Indonesia.
2. Berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan.
3. Selama satu tahun pajak jika berada di Indonesia dan berniat tinggal di Indonesia.

Apabila orang pribadi meninggal dunia sehingga meninggalkan warisan maka sebelum warisan dibagikan,

kedudukan almarhum si orang pribadi digantikan dengan warisan yang belum dibagikan tersebut. Sebabnya warisan yang belum dibagikan dapat dikategorikan sebagai pajak dalam negeri untuk menggantikan si almarhum.

Sementara badan yang termasuk subjek pajak badan dalam negeri adalah badan yang didirikan di Indonesia. Apabila unit tertentu dari badan dapat memenuhi kriteria berikut ini dapat diartikan bahwa unit tersebut tidak termasuk subjek pajak badan dalam negeri:

1. Pembentukan badan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan.
2. Sumber pembiayaan diperoleh dari APBN/D.
3. Penerimaannya dimasukkan ke dalam anggaran Pemerintah (pusat badan daerah terkait).
4. Pembukuan diperiksa oleh aparat pengawas fungsional Negara.

b. Subjek Pajak Luar Negeri

Subjek pajak luar negeri juga ditemukan dalam pembahasan PPh, terdiri dari orang pribadi dan badan. Dapat dikatakan subjek pajak orang pribadi luar negeri adalah yang memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Tidak sedang tinggal di Indonesia
2. Tidak sedang di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan.

Sementara badan yang tergolong kategori subjek pajak badan luar negeri adalah badan yang tidak didirikan atau tidak berkedudukan di Indonesia. Subjek pajak luar negeri orang pribadi maupun badan dapat memperoleh penghasilan dengan cara:

1. Dapat menjalankan usaha dan melakukan kegiatan bisnis melalui BUT (permanent establishment).
2. Apabila tidak melalui BUT, penghasilan yang diperoleh bersifat passive income seperti bunga, dividien, royalty dan sewa.

Jika subjek pajak luar negeri menerima penghasilan dengan cara pertama, dapat dikatakan bahwa BUT dari subjek pajak luar negeri tersebut dikategorikan sebagai subjek pajak luar negeri. BUT disamakan dengan subjek pajak badan dalam negeri seperti kewajiban Nomor Pokok Wajib Pajak, SPT dan lain sebagainya termasuk dalam sistem pajaknya.

5. Pengertian Wajib Pajak

Pajak merupaTkan peranan penting untuk pembiayaan pembangunan, dimana Wajib Pajak merupakan bagian dari penerimaan pajak tersebut. Dengan kata lain tidak akan ada pajak apabila tidak ada Wajib Pajak.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa:

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Seorang Wajib Pajak harus memiliki identitas yang menunjukkan bahwa dirinya adalah seorang Wajib Pajak. Identitas Wajib Pajak adalah Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang dipergunakan sebagai identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Hak-hak Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut:

- a. Melaporkan beberapa Masa Pajak dalam 1 (satu) Surat Pemberitahuan Masa.
- b. Mengajukan surat keberatan dan banding bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.
- c. Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 (dua) bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jendral Pajak.

- d. Membetulan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jendral Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan.
- e. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- f. Mengajukan keberatan kepada Direktur Jendral Pajak atas suatu:
 - 1. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar
 - 2. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan Surat Ketetapan Pajak Nihil
 - 3. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar, atau
 - 4. Pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- g. Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- h. Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas keterlambatan pelunasan kekurangan pembayaran pajak dalam hal Wajib Pajak menyampaikan pembetulan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan sebelum tahun pajak 2007, yang mengakibatkan pajak yang masih harus dibayar menjadi lebih besar dan dilakukan paling lama dalam

jangka waktu 1 (satu) tahun setelah berlakunya UU No 28 tahun 2007.

Kewajiban wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut:

- a. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
- b. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukannya untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
- c. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan huruf latin, angka arab satuan mata Rupiah, serta mendatangi dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- d. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahas Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain Rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

- e. Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- f. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- g. Menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Memerlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan; dan/atau Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

Untuk menjamin pemberian kepastian hukum kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya, Undang-Undang mengatur secara tegas hak-hak dan kewajiban Wajib Pajak dalam suatu Hukum Pajak Formal Menurut Munawir (2003,7):

Kewajiban-kewajiban Wajib Pajak yang termuat dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 adalah sebagai berikut:

1. Wajib mendaftarkan diri atau melaporkan usahanya untuk memperoleh NPWP sebagai tanda atau identitas diri Wajib Pajak.
2. Wajib membayar Pajak.
3. Wajib melakukan pemotongan/pemungutan atas PPh Pasal 21 Karyawan.
4. Wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
5. Wajib menyelenggarakan pembukuan (terdiri dari catatan mengenai harta, kewajiban, modal, penghasilan, dan biaya serta penjualan dan pembelian sehingga dapat dihitung besarnya pajak terutang).
6. Wajib memberikan keterangan kepada aparaturnya saat pemeriksaan dalam hal :
 - a. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, serta objek yang terutang pajak
 - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan member bantuan guna kelancaran pemeriksaan
 - c. Memberikan keterangan yang diperlukan
 - d. Meniadakan kewajiban untuk merahasiakan

6. Tarif Pajak Penghasilan Orang Pribadi

Berdasarkan ketentuan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008 yang dimulai diberlakukan mulai 1 Januari 2009. Tarif berdasarkan Pasal 17 Undang-undang Pajak Penghasilan, diterapkan Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja sebagai berikut:

- a. Pegawai Tetap, termasuk pejabat negara, Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI/Polri, pejabat negara lainnya, Pegawai BUMN dan BUMD serta anggota dewan komisaris atau dewan pengawas yang merangkap sebagai pegawai tetap pada perusahaan yang sama;
- b. Penerima pensiun yang dibayar secara bulanan;
- c. Pegawai tidak tetap, pemegang dan calon pegawai;
- d. Distributor perusahaan multilevel marketing atau direct selling dan kegiatan sejenis lainnya.

Tarif Pajak Penghasilan Pasal 21 untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri sebagai berikut:

Tabel II.1

Tarif Pajak Penghasilan Pasal 21

Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
0 Sampai dengan Rp.50.000.000,00	5%
Diatas Rp. 50.000.000,00 sampai dengan Rp. 250.000.000,00	15%
Diatas Rp. 250.000.000,00 sampai	25%

dengan Rp. 500.000.000,00	
Diatas Rp.500.000.000,00	30%

Sumber: Undang-Undang No. 36 Pasal 17 ayat 1 (a), 2008

Penghasilan kena pajak dihitung sebesar penghasilan bruto dikurangi dengan:

- a. Biaya
- b. Iuran pensiun yang dibayar sendiri oleh pegawai (termasuk iuran tabungan hari tua/tunjangan hari tua), kecuali iuran THT dan THT Asabri
- c. Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), bagi pegawai tidak tetap, pemegang dan calon pegawai adalah sebesar penghasilan bruto dikurangi PTKP, sedangkan bagi distributor perusahaan multilevel marketing atau direct selling dan kegiatan sejenis lainnya adalah penghasilan bruto setiap bulan dikurangi dengan PTKP per bulan.

Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) merupakan jumlah penghasilan tertentu yang tidak dikenakan pajak. Untuk menghitung besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) orang pribadi dalam negeri, penghasilan netonya dikurangi dengan jumlah Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).

Menurut Menteri Keuangan, besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak adalah sebagai berikut.

Tabel II.2

PTKP Wajib Pajak Tidak Kawin

Deskripsi	Status	Nilai	Total
+Wajib Pajak	WP	Rp. 54.000.000	Rp. 54.000.000
+Tanggungan 1	TK/1	Rp. 4.500.000	Rp. 58.500.000
+Tanggungan 2	TK/2	Rp. 9.000.000	Rp. 63.000.000
+Tanggungan 3	TK/3	Rp. 13.500.000	RP. 67.500.000

Sumber: pajak.go.id

Tabel II.3

PTKP Wajib Pajak Kawin

Deskripsi	Status	Nilai	Total
+Wajib Pajak	WP	Rp. 54.000.000	Rp. 54.000.000
+WP Kawin	K/0	Rp. 4.500.000	Rp. 58.500.000
+Tanggungan 1	K/1	Rp. 4.500.000	Rp. 63.000.000
+Tanggungan 2	K/2	Rp. 9.000.000	RP. 67.500.000
+Tanggungan 3	K/3	Rp. 13.500.000	Rp. 72.000.000

Sumber: pajak.go.id

Tabel II.4

PTKP Wajib Pajak Kawin (Penghasilan Istri dan Suami Digabung)

Deskripsi	Status	Nilai	Total
+ Wajib Pajak	WP	Rp. 54.000.000	Rp. 54.000.000
+ Penghasilan digabung		Rp. 54.000.000	Rp. 108.000.000

+ WP Kawin	K/I/0	Rp. 4.500.000	Rp. 112.500.000
+ Tanggungan 1	K/I/1	Rp. 4.500.000	Rp. 117.000.000
+ Tanggungan 2	K/I/2	Rp. 9.000.000	Rp. 121.500.000
+ Tanggungan 3	K/I/3	Rp. 13.500.000	Rp. 126.000.000

Sumber: pajak.go.id

7. Tata Cara Pemungutan Pajak

Tata cara pemungutan pajak menurut Siti Resmi (2017,8) terdiri dari:

a. Stelsel Pajak

1. Stelsel Riil

Pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi (untuk PPh, objeknya adalah penghasilan). Pemungutan pajaknya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, setelah semua penghasilan yang sesungguhnya dalam suatu tahun pajak diketahui.

2. Stelsel Fiktif

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggaran yang diatur oleh undang-undang. Misalnya penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan penghasilan tahun sebelumnya sehingga pajak yang terutang pada suatu tahun juga dianggap sama dengan pajak yang terutang pada tahun sebelumnya.

3. Stelsel Campuran

Pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel riil dan stelsel fiktif. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian akhir tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan keadaan yang sesungguhnya.

b. Asas Pemungutan Pajak

1. Asas Domisili

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

2. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak. Setiap orang yang mendapatkan penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak.

3. Asas Pemungutan Pajak

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya, pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia, tetapi bertempat tinggal di Indonesia.

c. Sistem Pemungutan Pajak

1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparat perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang pada fiskus;
- b. Wajib pajak bersifat pasif; dan
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:

- a. menghitung sendiri pajak yang terutang;
- b. memperhitungkan sendiri pajak yang terutang;
- c. membayar sendiri jumlah pajak yang terutang;
- d. melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang; dan
- e. mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Ciri-ciri dari *self assessment system* adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak itu sendiri;
- b. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang; dan
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk, peranan dominan ada pada pihak ketiga. Ciri-cirinya adalah wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

8. Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar.

Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan self assessment system dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan.

Menurut Aristanti Widyaningsih (2013,312) dalam buku Hukum Pajak dan Perpajakan, Sanksi Perpajakan adalah.

“Sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam Undang-undang.”

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu:

a. Sanksi administrasi

Erly Suandy (2011) menyatakan bahwa sanksi administrasi merupakan Pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan

Sanksi administrasi terdiri dari:

1. Sanksi administrasi berupa denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam UU perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu.

Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana. Pelanggaran yang juga dikenai sanksi pidana ini adalah pelanggaran yang sifatnya alpa atau disengaja.

Besarnya denda sanksi tersebut adalah:

- a. Rp 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk SPT Masa PPN;
- b. Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk SPT Masa Lainnya;
- c. Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk SPT PPh Wajib Pajak Badan;
- d. Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk SPT PPh Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Sanksi administrasi berupa bunga

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase

tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan. Terdapat beberapa perbedaan dalam menghitung bunga utang biasa dengan bunga utang pajak. Penghitungan bunga utang pada umumnya menerapkan bunga majemuk (bunga berbunga). Sementara, sanksi bunga dalam ketentuan pajak tidak dihitung berdasarkan bunga majemuk. Besarnya bunga akan dihitung secara tetap dari pokok pajak yang tidak atau kurang dibayar. Tetapi, dalam hal Wajib Pajak hanya membayar sebagian atau tidak membayar sanksi bunga yang terdapat dalam surat ketetapan pajak yang telah diterbitkan, maka sanksi bunga tersebut dapat ditagih kembali dengan disertai bunga.

Perbedaan lainnya dengan bunga utang pada umumnya adalah sanksi bunga dalam ketentuan perpajakan pada dasarnya dihitung 1 (satu) bulan penuh. Dengan kata lain, bagian dari bulan dihitung 1 (satu) bulan penuh atau tidak dihitung secara harian. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal-hal yang dapat menyebabkan sanksi bunga dan penghitungan besarnya bunga dalam pajak.

3. Sanksi administrasi berupa kenaikan

Jika melihat bentuknya, bisa jadi sanksi administrasi berupa kenaikan adalah sanksi yang paling ditakuti oleh

wajib Pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar. Jika dilihat dari penyebabnya, sanksi kenaikan biasanya dikenakan karena Wajib Pajak tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang.

b. Sanksi pidana

UU KUP menyatakan bahwa pada dasarnya, penerapan sanksi pidana merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Namun, pemerintah masih memberikan keringanan dalam pemberlakuan sanksi pidana dalam pajak, yaitu bagi Wajib Pajak yang baru pertama kali melanggar ketentuan Pasal 38 UU KUB tidak dikenai sanksi pidana, tetapi dikenai sanksi administrasi. Pelanggaran Pasal 38 UU KUP adalah tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara. Hukum pidana diterapkan karena adanya tindak pelanggaran dan tindak kejahatan. Sehubungan dengan itu, di bidang perpajakan, tindak pelanggaran disebut dengan kealpaan,

yaitu tidak sengaja, lalai, tidak hati-hati, atau kurang mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara. Sedangkan tindak kejahatan adalah tindakan dengan sengaja tidak mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara.

Meski dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, tindak pidana di bidang perpajakan tidak dapat dituntut setelah jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terlampaui. Jangka waktu ini dihitung sejak saat terutangnya pajak, berakhirnya masa pajak, berakhirnya bagian tahun pajak, atau berakhirnya tahun pajak yang bersangkutan. Penetapan jangka waktu 10 (sepuluh) tahun ini disesuaikan dengan daluarsa penyimpanan dokumen dokumen perpajakan yang dijadikan dasar penghitungan jumlah pajak yang terutang, yaitu selama 10 (sepuluh) tahun. Dalam UU Perpajakan Indonesia, ketentuan mengenai sanksi pidana pada intinya diatur dalam Bab VIII UU KUP sebagai hukum pajak formal. Namun, dalam UU Perpajakan lainnya, dapat juga diatur sanksi pidana. Sanksi pidana biasanya disertai dengan sanksi administrasi berupa denda, walaupun tidak selalu ada.

Menurut Mohammad Zain (2010,35) sesungguhnya tidak diperlukan suatu tindakan apabila dengan rasa takut dan ancaman

hukuman (sanksi dan pidana) saja wajib pajak sudah akan mematuhi kewajiban perpajakannya. Perasaan takut tersebut merupakan alat pencegah ampuh untuk mengurangi penyeludupan pajak atau kelalaian pajak. Jika hal ini sudah berkembang dikalangan para wajib pajak maka akan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

9. Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Ilyas (2015,18) dalam bukunya Pemeriksaan Pajak, Surat Pemberitahuan (SPT) adalah:

“Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.”

Dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Pasal 1 (f) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dijelaskan bahwa:

“Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan”.

Dilihat dari pelaporannya, SPT dapat dibedakan menjadi SPT Masa dan SPT Tahunan dikutip dari buku Perpajakan karangan Thomas (2011,35), menyatakan bahwa:

a. Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu masa pajak, seperti :

- 1) SPT masa PPh Pasal 4(2)
- 2) SPT masa PPh Pasal 15
- 3) SPT masa PPh Pasal 21/26
- 4) SPT masa PPh Pasal 23/26
- 5) SPT masa PPh Pasal 25
- 6) SPT masa PPN dan PPnBM
- 7) SPT masa PPN dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah bagi Pemungut.

b. Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak, seperti :

- 1) SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas atau kegiatan usaha (1770)
- 2) SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang memberitahukan perpanjangan jangka waktu pelaporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi (1770 Y)
- 3) SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan yang tidak melakukan pekerjaan bebas atau kegiatan usaha tetapi menerima penghasilan dari satu pemberi kerja; menerima penghasilan dalam

negeri lainnya dan menerima penghasilan yang dikenakan Pajak Penghasilan bersifat Final (1770S)

4) SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan yang tidak melakukan pekerjaan bebas atau kegiatan usaha yang penghasilan brutonya tidak melebihi Rp. 60 juta per tahun (1770SS) sesuai dengan SE21/PJ./2009 dan PP 07/PJ./2009

5) SPT Tahunan PPh Wajib pajak(1771)

6) SPT Tahunan PPh Wajib pajak yang diizinkan untuk menyelenggarakan pembukuan dalam bahasa Inggris dan mata uang dolar Amerika Serikat (1771\$)

7) SPT Tahunan PPh Wajib pajak yang mengajukan pemberitahuan perpanjangan jangka waktu pelaporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak (1771Y)

a. Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak. Batas waktu penyampaian SPT masa adalah paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak.

SPT masa wajib pajak orang pribadi merupakan surat pemberitahuan yang digunakan oleh wajib pajak orang pribadi untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu masa pajak. Berikut merupakan batas waktu pembayaran dan penyampaian SPT masa untuk subjek pajak orang pribadi:

Tabel II.5

Batas Waktu Pembayaran dan Penyampaian SPT Masa Wajib

Pajak OP

No	Jenis Pajak	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1	PPh Pasal 21/26	Tanggal 10 bulan berikut setelah masa pajak berakhir	Paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah masa pajak berakhir
2	PPh pasal 25	Tanggal 15 bulan berikut setelah masa pajak berakhir	Paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah masa pajak berakhir

a. Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak. Batas waktu penyampaian SPT tahunan adalah paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.

SPT tahunan wajib pajak orang pribadi merupakan surat pemberitahuan yang digunakan oleh wajib pajak orang pribadi untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam satu tahun pajak. Berikut ini merupakan batas waktu pembayaran dan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan untuk subjek pajak orang pribadi:

Tabel II.6

Batas Waktu Pembayaran dan Penyampaian SPT Tahunan Wajib

Pajak OP

No	Jenis Pajak	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1	PPH Orang Pribadi	Tanggal 25 bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak	Selambatnya 3 (tiga) bulan setelah tahun pajak berakhir
2	PBB	6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPT	
3	BPHTB	Dilunasi pada saat terjadinya perolehan hak atas tanah dan atau bangunan	

SPT meliputi:

- a. SPT Tahunan Pajak Penghasilan;
- b. SPT Masa yang terdiri dari:
 1. SPT Masa Pajak Penghasilan;
 2. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai; dan
 3. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pemungut Pajak Pertambahan Nilai.

SPT dapat berbentuk:

- a. formulir kertas (*hardcopy*); atau
- b. *e-SPT*.

Fungsi SPT (Surat Pemberitahuan) adalah sebagai berikut:

a. Wajib Pajak PPh

Sebagai sarana wajib pajak melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

1. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak;
2. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak;
3. Harta dan kewajiban;
4. Pemotongan atau pemungutan pajak orang atau badan lain dalam 1 (satu) masa pajak.

b. Pengusaha Kena Pajak

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

1. Pengkreditan pajak masukan terhadap pajak keluaran;
2. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, yang ditentukan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

b. Pemotong/ Pemungut Pajak

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 pasal 2 menyatakan bahwa Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT Tahunan dengan cara:

- a. langsung;
- b. dikirim melalui pos dengan bukti pengiriman surat ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar;
- c. dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar.
- d. *E-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak yaitu www.pajak.go.id atau Penyedia Jasa Aplikasi/*Application Service Provider (ASP)*.

Adapun prosedur penyelesaian surat pemberitahuan (SPT) adalah sebagai berikut:

- c. Wajib pajak sebagaimana mengambil sendiri SPT ditempat yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Pajak atau mengambil

dengan cara lain yang tata cara pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan peraturan Menteri Keuangan. Wajib pajak juga dapat mengambil SPT dengan cara lain, misalnya dengan mengakses situs Direktur Jendral Pajak untuk memperoleh formulir SPT tersebut;

- d. Setiap wajib pajak mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jendral Pajak dengan wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

10. *e-System Perpajakan*

Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang modern, pemerintah menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis komputer dan *online*. *e-System* digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakannya. Banyak layanan *e-System* pada administrasi perpajakan di Indonesia, yaitu:

- a. *e-Registration*; sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem

yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jendral Pajak.

- b. *e-Filing*; suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*.
- c. *e-Payment*; suatu sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara *online*.
- d. *e-Conseling*; suatu pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak untuk konsultasi secara *online*.
- e. *e-SPT*; aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktur Jendral Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam penyampaian SPT.

11. Elektronik SPT (*e-SPT*)

Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern, pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara cepat, tepat, dan akurat.

Menurut pasal 1 angka 4 PER-6/PJ/2009 adalah data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jendral Pajak nomor 6/PJ/2009 tentang tata cara penyampaian SPT dalam bentuk

elektronik menyebutkan bahwa, penyampaian *e-SPT* oleh Wajib Pajak ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar dapat dilakukan:

- a. Secara langsung atau melalui pos/perusahaan jasa ekspedisi/kurir dengan bukti pengiriman surat dengan membawa atau mengirimkan formulir induk SPT Masa PPh dan atau SPT Masa PPN dan atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan *e-SPT* yang telah ditandatangani dan file data SPT yang tersimpan dalam bentuk elektronik serta dokumen lain yang wajib dilampirkan.
- b. Melalui *e-Filing* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

12. *e-Filing*

Secara etimologi *e-filing* terdiri dari dua kata, yaitu: e untuk electronic dan filing. Electronic berarti penggunaan sistem komputerisasi, sedangkan filing berarti pengisian formulir. Jadi *e-filing* merupakan sistem terkomputerisasi yang membantu pengisian atau penyampaian SPT tahunan.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e- Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *e-filing* atau *e-SPT* adalah Surat Pemberitahuan

Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses yang terintegrasi dan real time.

Dalam Pasal 1 Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No 47/PJ/2008 menyebutkan bahwa,

“*e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)”

e-Filling berdasarkan Direktorat Jendral Pajak nomor PER-1/PJ/2014 ini bertujuan untuk:

- a. Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *e-Filing* yaitu Peraturan Direktorat Jendral Pajak nomor PER-47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan

Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

- b. Wajib pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-Filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke *database* Direktorat Jendral Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak.
- c. *e-Filing* mempermudah penyampaian SPT memberi keyakinan pada wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jendral Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin.

Dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak nomor PER-1/PJ/2014 *e-Filing* melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu:

- a. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770S. Digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan atau pekerja bebas. Contohnya: karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional

Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara/pengajar/pelatih dan sebagainya;

b. SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770SS.

Formulir ini digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp 60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja).

Alat kelengkapan *e-Filing* berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak nomor PER-1/PJ/2014 meliputi:

a. Penyedia Jasa Aplikasi (ASP);

ASP atau *Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi adalah perusahaan yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik langsung ke Direktorat Jendral Pajak (DJP).

Saat ini, terdapat 4 (empat) ASP yang ditunjuk Direktorat Jendral Pajak dalam hal pelaporan SPT secara *online*, meliputi:

1. www.spt.co.id.

2. www.pajakku.com.
3. www.eform.bri.co.id
4. www.online-pajak.com.

b. Surat Permohonan memperoleh *e-FIN*;

Surat yang diajukan oleh wajib pajak sebagai permohonan yang diajukan oleh wajib pajak sebagai permohonan untuk melaksanakan *e-Filing*.

c. *e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number*;

Nomor identitas yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat terdaftar kepada Wajib Pajak (WP) yang mengajukan permohonan *e-Filing*. *e-FIN* ini tidak sama dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

d. *Digital Certificate*;

Sebuah sertifikat berbentuk *digital* yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk kepentingan pengamanan data SPT. Sertifikat ini mirip dengan sertifikat yang diberikan oleh pihak yang berkompeten untuk menjamin validitas transaksi saat melakukan pembayaran secara *online*. sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT ASP dan Direktorat Jendral Pajak) dengan

nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tertentu pula.

e. *e-SPT*;

Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik (*compact disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT. *e-SPT* ini tersedia untuk berbagai jenis laporan dan dapat diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana wajib pajak terdaftar.

f. Bukti Penerimaan *e-SPT*

Bukti penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dikirimkan lewat Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) secara *online*. Fungsi bukti penerimaan ini adalah sama dengan bukti penerimaan SPT secara *offline*.

Berdasarkan Direktorat Jendral Pajak nomor PER-01/PJ/2014, tata cara penggunaan *e-Filing* adalah sebagai berikut:

g. Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id) harus memiliki *e-FIN*. *e-FIN* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan

Pajak kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-Filing*.

- h. Wajib Pajak yang sudah memiliki *e-FIN* harus mendaftarkan diri paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkan *e-FIN* untuk terdaftar sebagai wajib pajak *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id). Pendaftaran dilakukan melalui *website* Direktorat Wajib Pajak (www.pajak.go.id) dengan mencatumkan alamat surat elektronik (*e-mail address*); dan nomor telepon genggam (*handphone*), untuk pengiriman kode verifikasi dan notifikasi dan bukti Penerimaan Elektronik. *e-FIN* yang sudah diperoleh tetapi wajib pajak yang sudah mendapatkan *e-FIN* tersebut tidak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak *e-Filing* melalui *website* Direktorat Wajib Pajak (www.pajak.go.id) sampai batas waktu yang ditentukan, *e-FIN* tersebut tidak dapat dipergunakan lagi, sehingga wajib pajak harus mendaftarkan diri lagi untuk memperoleh *e-FIN* yang baru.
- i. Wajib Pajak telah terdaftar sebagai wajib pajak *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jendral Pajak (<http://efiling.pajak.go.id>) dapat menyampaikan SPT Tahunan dengan cara mengisi *e-SPT* dengan benar, lengkap, dan jelas. Wajib pajak yang telah mengisi *e-SPT*

kemudian meminta kode verifikasi melalui *website* Direktorat Jendral Pajak (<http://efiling.pajak.go.id>). Kode verifikasi tersebut berlaku sebagai tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital. Hasil pengisian *e-SPT* dianggap lengkap apabila seluruh elemen data digitalnya telah diisi.

- j. Dalam hal *e-SPT* dinyatakan lengkap oleh Direktorat Jendral Pajak kepada Wajib Pajak diberikan Bukti Penerimaan Elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT Tahunan. Bukti Penerimaan Elektronik disampaikan kepada Wajib Pajak melalui alamat surat elektronik (*e-mail address*).
- k. Wajib Pajak mendapatkan notifikasi setiap penyampaian SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id)
- l. Keterangan dan atau dokumen lain terkait SPT Tahunan tidak perlu disampaikan pada saat penyampaian SPT Tahunan melalui *e-Filing* tetapi wajib disimpan ketentuan perundang-undangan perpajakan.
- m. Penyampaian SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *website* DJP dapat dilakukan setiap saat dengan standar Waktu Indonesia Barat.

13. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori yang menggambarkan tentang penggunaan sistem teknologi yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap suatu sistem informasi. Kunci dari pendekatan TAM adalah pada strategi memahami hubungan antara persepsi kegunaan dan kecepatan terhadap minat penggunaan individu dalam mengadopsi sistem *e-filing*. Model ini paling banyak digunakan dalam sebuah penelitian di bidang teknologi karena lebih sederhana dan mudah diterapkan.

Technology Acceptance Model (TAM) diperkenalkan oleh Davis, Bagozzi dan Warshaw (1989) yang merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kegunaan atau kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). TAM juga merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu item, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

Technology Acceptance Model (TAM) dipilih dikarenakan menurut penulis teori ini cocok untuk meneliti tentang minat atau penerimaan penggunaan sistem teknologi terhadap sistem informasi yang digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Maka dalam penelitian ini *TAM* juga digunakan sebagai dasar hipotesis pertama dan kedua, bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kepuasan wajib pajak mempengaruhi individu dalam penggunaan Teknologi Informasi, yang selanjutnya akan menentukan perilaku dari individu tersebut apakah akan menggunakan teknologi informasi.

14. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Untuk meningkatkan kinerja dari individu dalam penggunaan sistem informasi yang akan menimbulkan manfaat diperlukan persepsi kegunaan. Menurut Davis (1989) dalam Laihad (2013), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) diartikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu item, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Persepsi kegunaan adalah acuan yang dijadikan tolak ukur atas manfaat yang didapatkan jika menggunakan suatu teknologi.

Wiyono (2008) dalam Salim (2013) menjelaskan bahwa persepsi kegunaan merupakan persepsi terhadap kemanfaatan yang didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu

teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Menurut Thompson (1991) dalam Zaitul dan Rahmawati (2014) persepsi kegunaan dikelompokkan sebagai berikut:

- a. bekerja lebih cepat
- b. kinerja job
- c. meningkatkan produktivitas
- d. membuat pekerjaan lebih mudah
- e. berguna

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem yang dirasa berguna kaitannya dengan produktivitas dan efektivitas sistem, oleh penggunanya akan sesering mungkin digunakan untuk seterusnya.

15. **Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)**

Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (dalam penelitian Desmayanti, 2012). Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan

menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual.

Dapat disimpulkan persepsi kemudahan yaitu mempersepsikan bahwa sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari teknologi informasi.

16. Keamanan dan Kerahasiaan (*Security and Privacy*)

Menurut Desmayanti (2012) keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin dan perusakan terhadap berbagai informasi yang di miliki. Kerahasiaan adalah praktik pertukaran informasi antara sekelompok orang, bisa hanya sebanyak satu orang, dan menyembunyikannya terhadap orang lain yang bukan anggota kelompok tersebut. Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan.

Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat pemberitahuan (SPT) secara *online*. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

17. **Kepuasan Wajib Pajak (Taxpayer Satisfaction)**

Menurut Seddon dan Kiew (1994) dalam Nurul (2012), kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan perluasan di mana sistem dapat memenuhi atau gagal memenuhi aspirasi, pengguna mungkin lebih atau kurang puas. Dengan demikian kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan

antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, di mana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Dan ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut memenuhi harapan pengguna dapat menyebabkan kegagalan suatu sistem.

Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.7

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Esy Desmayanti (2012)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas <i>e-Filing</i> oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana	Variabel dependen: Intensitas Perilaku dalam Menggunakan <i>e-Filing</i> Variabel independen:	Variabel X yaitu persepsi kegunaan, kemudahan, kemanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam

		Penyampaian SPT Masa Secara <i>Online</i> dan <i>Realtime</i> (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)	Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kerumitan, Keamanan dan Kerahasiaan	penggunaan <i>e-Filing</i> . Sedangkan persepsi kerumitan berpengaruh negatif terhadap variabel Y
2	Nurul Citra Noviandini (2012)	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> bagi Wajib Pajak di Yogyakarta	Variabel dependen: Penggunaan <i>E-filing</i> Variabel independen: Persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan Wajib Pajak	Persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> . Hal ini berarti Persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan Wajib Pajak mempengaruhi tingkat Penggunaan <i>e-Filing</i> .
3	Risal C.Y. Laihad (2013)	Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> Wajib Pajak	Variabel dependen: perilaku dalam penggunaan <i>e-Filing</i> Variabel independen:	Persepsi Kegunaan, Persepsi kemudahan, persepsi sikap berpengaruh positif terhadap Penggunaan <i>e-</i>

		di Kota Manado	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi sikap	<i>Filing</i>
4	Dasera, Zaitul dan Rahmawati (2014)	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Perilaku Pengguna <i>E- Filing</i> , Niat Berprilaku Sebagai <i>Intervining</i>	Variabel dependen: Perilaku Penggunaan <i>E-Filing</i> Variabel independen: persepsi kemudahan, persepsi kegunaan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku, persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku, persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku pengguna, persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku pengguna, niat berperilaku berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku pengguna, dan persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap

				<p>perilaku pengguna melalui niat berperilaku. Sedangkan, persepsi kegunaan berpengaruh tidak signifikan terhadap perilaku pengguna melalui niat berperilaku.</p>
5	<p>Mujiyati, Karmila, Septiyara Wahyuningtyas (2015)</p>	<p>Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan <i>E-Filing</i> bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di KPP Sukoharjo dan KPP Surakarta)</p>	<p>Variabel dependen: Penggunaan <i>e-Filing</i></p> <p>Variabel independen: Persepsi Kompleksitas, Kesukarelaan, Persepsi Pengalaman, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak, dan Persepsi Kegunaan</p>	<p>Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan informasi teknologi wajib pajak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Surakarta dan KPP Sukoharjo</p>
6	<p>I Wayan Maha Hredaya Dharma, Naniek</p>	<p>Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Intensitas</p>	<p>Variabel dependen: Intensitas perilaku dalam menggunakan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan persepsi kegunaan, kemudahan,</p>

	Noviari (2016)	Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi	<i>e-Filing</i> Variabel independen: Persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan kesiapan teknologi	keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak masing-masing berpengaruh positif pada intensitas perilaku penggunaan <i>e-Filing</i>
7	Syafrida Hani, Fitri Apriani (2016)	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	Variabel dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i> Variabel independen: kesiapan teknologi, keamanan dan kerahasiaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan	Berdasarkan hasil uji F ditemukan bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel kesiapan teknologi, variabel keamanan dan kerahasiaan, variabel persepsi kegunaan, variabel persepsi kemudahan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> di KPP Pratama Medan Belawan. Sedangkan dari hasil uji t penelitian ini berhasil membuktikan bahwa variabel kesiapan teknologi berpengaruh

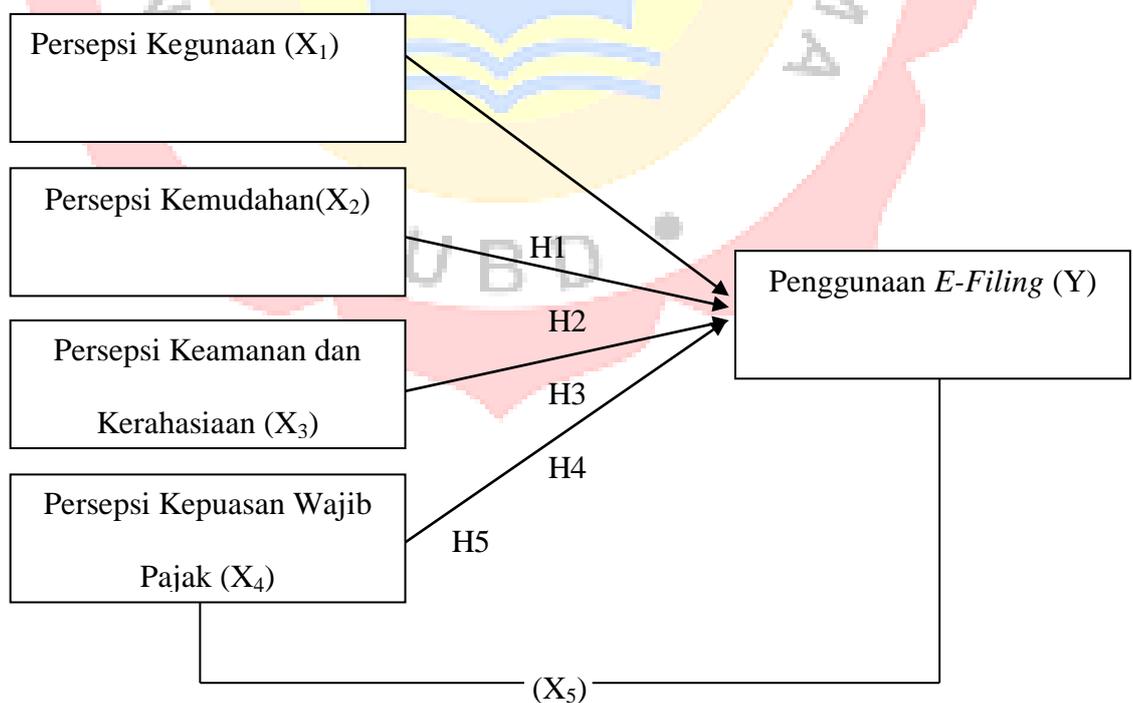
				secara signifikan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> .
8	Siti Nur Fadlo'Lilah (2018)	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem	Variabel dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i> Variabel independen: Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, efektifitas sistem,	Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Persepsikeamanan dan kerahasiaan, Kelayakan Sistem, KepuasanWajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan <i>e-filing</i> .

	<p>dan Kepuasan kelayakan sistem, Sedangkan variabel</p> <p>Wajib Pajak kepuasan wajib pajak Persepsi Kegunaan,</p> <p>Terhadap Persepsi Kemudahan, ,</p> <p>Penggunaan <i>e-filing</i> efektivitas sistem tidak menjelaskan variabel X</p> <p>(Studi Empiris</p> <p>Pada Wajib Pajak</p> <p>Orang Pribadi di</p> <p>KPP Pratama</p> <p>Surakarta)</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

C. Kerangka Pemikiran

Gambar II.1

Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

1. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan *E-filing*

Dalam Penelitian Desmayanti (2012) mendefinisikan persepsi kebermanfaatan sebagai suatu interpretasi apakah pemakaian sistem memberikan manfaat bagi pengguna. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa *e-filing* memberikan manfaat dalam penyampaian laporan pajak maka secara langsung Wajib Pajak terdorong untuk menggunakannya (dalam penelitian Desmayanti, 2012).

Dalam Penelitian Dasera, Zaitul, dan Rahmawati (2014) dalam judul Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Perilaku Pengguna *E-Filing*, Niat Berprilaku Sebagai Intervening menunjukkan bahwa hasil pengujian variabel persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-Filing*

2. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *E-Filing*

Chen *et al.* (2011) dalam Dharma dan Noviari (2016) mendefinisikan persepsi kemudahan merupakan derajat seberapa individu meyakini bahwa penggunaan sistem informasi atau teknologi informasi

tertentu itu tidak memerlukan banyak upaya. Indikator kualitas dari suatu sistem adalah disain sistem secara keseluruhan yang memberikan kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Suatu sistem dikatakan bermanfaat karena memberikan suatu alternatif bagi individu untuk melakukan pekerjaan yang samadengan lebih mudah.

Dalam Penelitian Nurul (2012) dalam judul Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak di Yogyakarta menunjukkan bahwa hasil pengujian variabel persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi tingkat Penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-Filing*

3. Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Penggunaan *E-Filing*

Menurut Desmayanti (2012) keamanan teknologi informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari risiko terjadinya tindakan illegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki sedangkan kerahasiaan adalah praktik

pertukaran informasi yang eksklusif dimana hanya yang berhak yang dapat mengakses informasi tersebut.

Mujiyati, Karmila, Wahyuningtyas (2015) dalam penelitian berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di KPP Sukoharjo dan KPP Surakarta) menyatakan bahwa variabel keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Surakarta dan KPP Sukoharjo. Begitu pula dengan Siti Nur (2018) dalam judul Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filing* (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta) menyatakan variabel keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3: Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-Filing*.

4. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing*

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna merasa puas

atas sistem *e-filing* maka penggunaan sistem oleh user akan tercapai. Jika penggunaan sistem tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) sistem *e-filing* tersebut dapat meningkat (Nurul, 2012).

Siti Nur (2018) dalam judul Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filing* (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta) menyatakan variabel kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H4: Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-Filing*

5. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing*

H5: Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-filing*

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

1. Profil Perusahaan

PT Identi Jiva Digital Kreativa adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengadaan barang bagi perusahaan. Adapun barang yang ditawarkan mulai dari kebutuhan IT Infrastruktur, Elektronik, dan berbagai kebutuhan umum lainnya. Identi Jiva memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat dipercaya oleh partner juga berbagai perusahaan-perusahaan besar yang tersebar di seluruh Indonesia.

Customer Identi Jiva adalah perusahaan-perusahaan besar yang bergerak diberbagai bidang usaha dan mempunyai kebutuhan pengadaan barang yang bermacam-macam. Identi Jiva juga sudah bekerjasama dengan brand-brand besar dalam pengadaan barang perusahaan.

Berkomitmen untuk menyediakan pelayanan terbaik dengan harga terbaik, Identi Jiva selalu berinovasi dan akan terus menambah partner dalam usahanya.

Visi dari PT Identi Jiva Digital Kreativa adalah:

1. *Best Main Vendor*

Identi Jiva akan selalu menjadi vendor utama, terbaik dan terpercaya dalam seluruh penyediaan berbagai kebutuhan perusahaan anda.

2. *Customer Oriented*

Identi Jiva selalu menjaga kepercayaan anda dengan proses pengiriman dan proses quotation yang akurat dan tepat waktu.

3. *Best After Sales*

Identi Jiva melayani tidak hanya pada saat proses penjualan saja, tetapi melayani sampai dengan after sales service yang prima.

4. *Best Price B2B Segment*

Identi Jiva selalu menyajikan harga terbaik untuk segala kebutuhan B2B *segment* anda.

2. Sejarah Perusahaan

PT Identi Jiva Digital Kreativa adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengadaan barang bagi perusahaan yang berdiri sejak tahun 2016. Identi Jiva memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat dipercaya oleh partner juga berbagai perusahaan-perusahaan besar yang tersebar di seluruh Indonesia.

Identi Jiva didirikan pertama kali oleh Bapak Rudy Swandana bersama dengan partnernya Bapak Indrianto. Bapak Rudy Swandana adalah

wisudawan di Universitas Buddhi Dharma, Tangerang di jurusan Teknologi Informasi dan mempunyai pengalaman bekerja dibidang B2B segment e-commerce lebih dari 10 tahun. Bapak Indrianto adalah wisudawan terbaik di Bina Nusantara, Jakarta di jurusan Teknik Industri dan merupakan pebisnis muda yang sukses dalam program digital teknologi dan pemasaran.

Berawal dari kecintaan mereka didunia *entrepreneur*, akhirnya terbentuklah PT Identi Jiva Digital Kreativa. Sebuah perusahaan B2B segment pengadaan barang perusahaan yang berdiri sejak tahun 2016 dan berkantor pusat di Griya Sangiang Mas Periuk dan mempunyai kantor kedua di Tangcity Business Park Blok F10 Tangerang.

Diawal tahun bergeraknya perusahaan ini melewati target yang ditetapkan, begitu pula tahun berikutnya. Hal ini dikarenakan layanan yang diberikan Identi Jiva memuaskan para klien sehingga tingkat kepercayaan klien kepada Identi Jiva semakin tinggi dan bertambahnya klien-klien baru seiring berjalannya waktu.

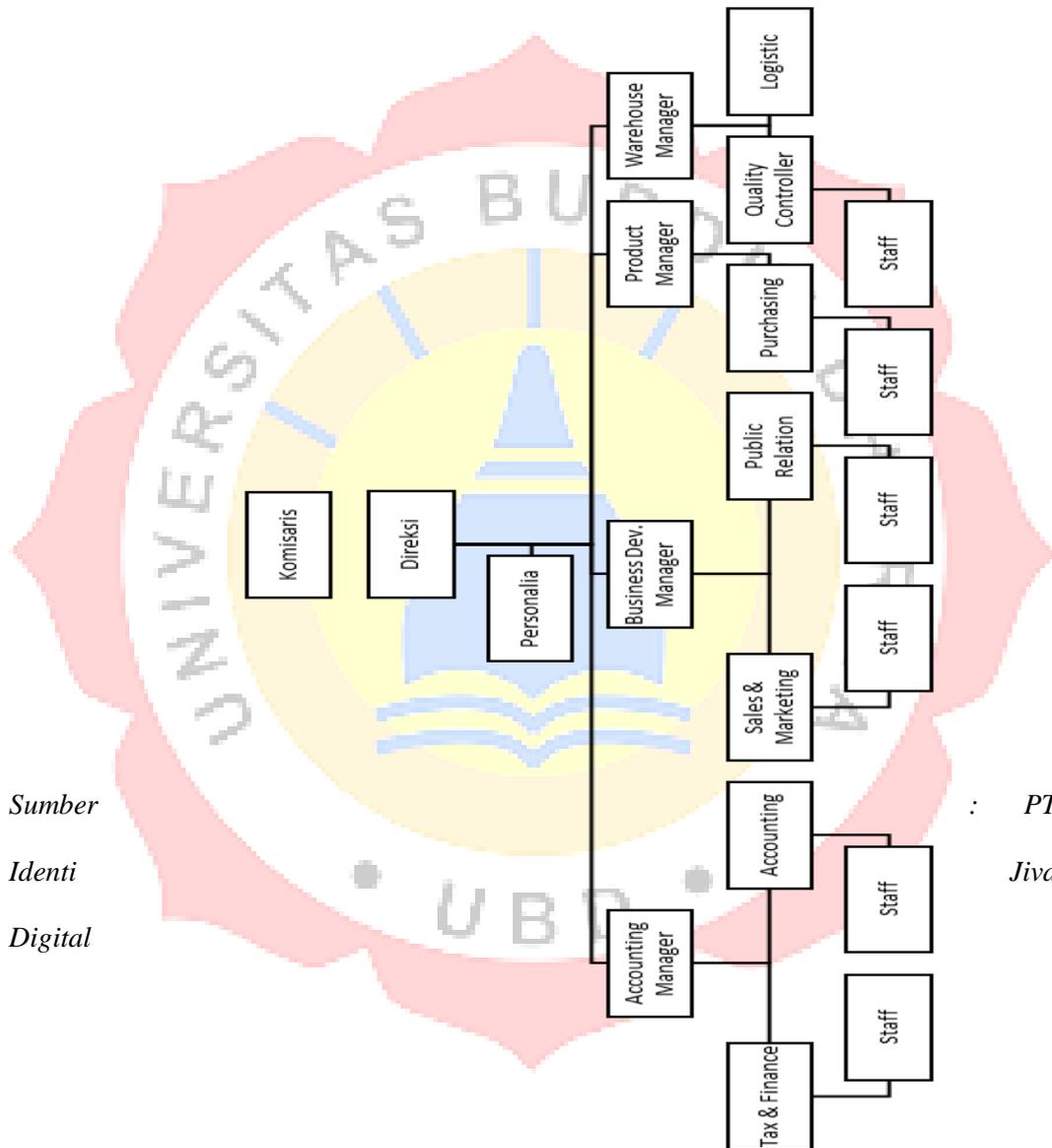
Saat ini Identi Jiva terus mengembangkan pelayanan dan kualitas bisnisnya demi memuaskan kebutuhan klien dan partner yang berkerjasama dengan PT Identi Jiva Digital Kreativa.

3. Struktur Perusahaan

Gambar III.1

Struktur Perusahaan





Sumber
Identi
Digital

: PT
Jiva

Kreativa

a. Tugas dan Wewenang Komisaris:

1. Melakukan tugas pengawasan terhadap kebijakan dan jalannya pengurusan perusahaan dan memberikan nasihat terhadap pelaksanaan kegiatan perusahaan.
2. Memberikan pandangan dan masukan secara keseluruhan atas kegiatan usaha.
3. Memberikan persetujuan kepada Direksi atau memberikan pendapat/tanggapan mengenai kegiatan perusahaan.

b. Tugas dan Wewenang Direksi:

1. Mengelola Perusahaan dengan iktikad baik sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya.
2. Wajib menjamin pengambilan keputusan yang efektif, tepat, dan cepat serta dapat bertindak secara independen, tidak mempunyai kepentingan yang dapat mengganggu kemampuannya untuk melaksanakan tugas secara mandiri dan kritis.
3. Wajib menetapkan suatu sistem pengendalian internal yang efektif untuk mengamankan investasi dan aset Perusahaan.

c. Tugas dan Wewenang Personalia:

1. Membuat anggaran tenaga kerja yang diperlukan.
2. Membuat *job analysis*, *job description*, dan *job specification*.
3. Memberi penghargaan yang adil dan layak bagi karyawan sesuai dengan peran dan pencapaian karyawan dalam perusahaan.

B. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yakni penelitian yang menganalisis data-data secara kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan kemudian menginterpretasikan hasil analisis tersebut untuk memperoleh kesimpulan (Sugiyono, 2014:4).

Ada dua format penelitian kuantitatif berdasarkan paradigma dominan dalam metodologi penelitian kuantitatif yaitu format deskriptif dan format eksplanasi. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan format deskriptif yaitu bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul dimasyarakat yang menjadi obyek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Kemudian mengangkat ke permukaan karakter atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun variabel tersebut.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam pembuatan skripsi ini adalah kuantitatif. Untuk mendapatkan sumber data melalui penelitian literature dan penelitian lapangan, seperti observasi, dan dokumentasi.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data berupa angka yang telah diolah atau dianalisis. Misalnya data jumlah seluruh karyawan, karyawan yang memiliki NPWP, dan karyawan yang melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Sumber data yang digunakan

dalam penelitian adalah data primer. Data primer yang digunakan berasal dari kuesioner yang diperoleh secara langsung dari responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di PT Identi Jiva Digital Kreativa.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan peneliti untuk dipelajari sehingga dapat ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Identi Jiva Digital Kreativa yang berjumlah 136 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang memiliki karakteristik sama dengan populasinya. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling dengan metode yang digunakan yaitu simple random sampling yang pengambilan anggota sampelnya dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata.

Untuk menentukan besarnya sampel peneliti menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir, yaitu 5 %.

Sehingga untuk jumlah populasi 136 orang yang ada di PT Identi Jiva Digital Kreativa, maka perhitungan untuk mencari sampel ada sebagai berikut:

$$n = \frac{136}{1 + 136 (0,05)^2}$$

$$= 101,49$$

Berdasarkan perhitungan tersebut didapatkan hasil 101,49 dibulatkan menjadi 101. Maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 101 karyawan yang diambil secara acak (*random sampling*)

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber eksternal, yaitu diperoleh dari kuesioner yang dijawab oleh responden yang bekerja di PT Identi Jiva Digital Kreativa.

Selain kuisisioner, peneliti juga melaksanakan studi kepustakaan, untuk mencari konsepsi-konsepsi, teori-teori, pendapat-pendapat maupun penemuan-penemuan yang berhubungan erat dengan pokok permasalahan.

F. Operasional Variabel

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini memiliki satu variabel dependen dan empat variabel independen. Variabel independen adalah persepsi kegunaan (X_1), persepsi kemudahan (X_2), keamanan dan kerahasiaan (X_3), kepuasan wajib pajak (X_4). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filing*, dan variabel dependen adalah penggunaan *e-filing* (Y).

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert yang merupakan skala untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian ini instrumen akan diukur dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 4 yang menentukan tingkatan jawaban responden sebagai berikut:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Ragu-Ragu (R)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1. Variabel Dependen (Y)

Penggunaan *e-Filing* merupakan suatu proses dimana Wajib Pajak menggunakan sistem *e-Filing* untuk melaporkan SPT secara *online*. Penggunaan sistem berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaan (*level of use*), sikap menerima dan menolak suatu sistem informasi. Penggunaan sistem ini juga terkait dengan penerapan penggunaan sistem informasi yang bersifat *mandatory* atau *voluntary*. Variabel ini diukur dengan satu indikator yaitu frekuensi penggunaan sistem *E-Filing*. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu penggunaan *e-Filing* menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Dalam kuesioner yang digunakan terdapat 4 (empat) pernyataan mengenai penggunaan *E-Filing*, berikut ini beberapa pernyataan untuk menjelaskan variabel Y:

- a. Pengguna selalu menggunakan *E-Filing* dalam melaporkan pajak.
- b. Pengguna akan selalu menggunakan *E-Filing* untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang memudahkan pengguna.
- c. Pengguna memahami sistem *E-Filing*.
- d. Penggunaan *E-Filing* membuat pekerjaan lebih mudah.
- e. Sistem *E-Filing* terkoneksi 24 jam dengan ditjen pajak.

2. Variabel Independen (X₁)

Variabel persepsi kegunaan menggunakan data primer yang berasal dari kuisisioner. Persepsi kegunaan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi ini didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem. Jika individu menginterpretasikan bahwa penggunaan *e-Filing* dapat menguntungkan maka secara langsung akan menggunakan sistem *e-Filing*. Dalam kuisisioner yang digunakan terdapat 5 (lima) pernyataan mengenai persepsi kegunaan sebagai berikut:

- a. Sistem *E-Filing* membantu pengguna melaporkan pajak tepat waktu.
- b. Sistem *E-Filing* menyederhanakan proses pelaporan pajak.
- c. Sistem *E-Filing* menambah tingkat produktifitas pengguna.
- d. Sistem *E-Filing* menghemat pengeluaran pengguna, dalam hal biaya administrasi pelaporan.
- e. Pengguna memperoleh semua informasi yang dibutuhkan saat menggunakan *E-Filing*.

3. Variabel Independen (X_2)

Variabel persepsi kemudahan menggunakan data primer yang berasal dari kuisisioner. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Dalam kuisisioner yang

digunakan terdapat 5 (lima) pernyataan mengenai persepsi kemudahan, sebagai berikut:

- a. Sistem *E-Filing* mudah digunakan.
- b. Saat menggunakan sistem *E-Filing* pengguna dapat mengoperasikan sesuai dengan kebutuhan.
- c. Tampilan sistem *E-Filing* tersaji dalam bentuk yang mudah dimengerti sehingga mudah digunakan.
- d. Sistem *E-Filing* sangat fleksibel untuk digunakan.
- e. Sistem *E-Filing* dapat digunakan dimanapun/kapanpun.

4. Variabel Independen (X_3)

Variabel keamanan dan kerahasiaan menggunakan data primer yang berasal dari kuisisioner. keamanan teknologi informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari risiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki sedangkan kerahasiaan adalah praktik pertukaran informasi yang eksklusif dimana hanya yang berhak yang dapat mengakses informasi tersebut. Dalam kuisisioner yang digunakan terdapat 4 (empat) pernyataan mengenai keamanan dan kerahasiaan, sebagai berikut:

- a. Melaporkan pajak dengan sistem *E-Filing* aman bagi pengguna.
- b. Pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan sistem *E-Filing* dapat memberikan tingkat jaminan yang tinggi.

- c. Pengguna percaya sistem *E-Filing* dapat menjaga kerahasiaan data pengguna.
- d. Sistem *E-Filing* memiliki pengendalian yang cukup baik untuk melindungi data pengguna.
- e. Pengguna percaya *E-Filing* telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal serta keakuratan penyimpanan data.

5. Variabel Independen (X_4)

Variabel kepuasan wajib pajak menggunakan data primer yang berasal dari kuisisioner. Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, di mana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Dalam kuisisioner yang digunakan terdapat 4 (empat) mengenai kepuasan wajib pajak, sebagai berikut:

- a. Sistem *E-Filing* membantu pengguna melaporkan pajak secara efisien.
- b. Pengguna akan menyarankan dan mengajak rekan kerja atau keluarga untuk menggunakan *E-Filing*.
- c. Penggunaan *E-Filing* dapat membuat pengguna melaporkan pajak dengan tepat waktu.
- d. Pengguna tertarik menggunakan *E-Filing* karena telah memahami sistem dan manfaatnya.

- e. Pengguna merasa bangga menggunakan sistem *E-Filing*.

G. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menguji adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. Alasan penggunaan alat analisis regresi linier berganda adalah karena regresi berganda cocok digunakan untuk analisis faktor-faktor.

Beberapa langkah yang dilakukan dalam analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif yaitu metode statistika yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah informasi. Dilakukannya pengujian statistik deskriptif untuk mengetahui nilai dari mean, maksimum, minimum dan standar deviasi dari sebuah data. Hal ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran keseluruhan dari sampel yang berhasil dikumpulkan dan memenuhi syarat untuk dijadikan sampel penelitian.

2. Statistik Frekuensi

Analisis frekuensi digunakan untuk melihat gambaran secara umum karakteristik data responden yang telah dikumpulkan melalui

kuesioner. Data responden berisi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan jabatan.

3. Uji Kualitas Data

Untuk menguji apakah kuesioner yang didapat sudah valid atau akurat dan reliable atau dapat diandalkan.

a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana skor/ nilai/ ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/ pengamatan yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yang digunakan terhadap indikator-indikator yang membentuk konstruk variabel penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan Korelasi Pearson. Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan korelasi antar *bivariate* antara masing-masing indikator dengan total skor konstruk. Dari tampilan output *SPSS*, dapat terlihat korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk yang menunjukkan validitas dari kuesioner tersebut. Dalam Korelasi Pearson, nilai signifikansi yang digunakan adalah

0,05. Apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ($<0,05$) maka pertanyaan tersebut valid, sedangkan apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 ($>0,05$) maka pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2016).

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur variabel yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil yang konsisten meskipun diuji berkali-kali.

Pengujian reliabilitas yang digunakan adalah koefisien *Cronbach Alpha* (α) dari suatu variabel lebih besar dari 0,7 ($>0,7$) maka reliabilitas atas suatu variabel yang dibentuk dari daftar pertanyaan dapat dikatakan baik (Ghozali, 2016).

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar data sampel yang diolah benar-benar dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Pengujian meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan pengujian apakah dalam regresi, variabel dependen, independen atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui bagaimana sebaran sebuah data. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan alat *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) yang terdapat pada SPSS.

Analisis normalitas dengan menggunakan uji K-S dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikansi atau *asympt. Sig (2-tailed)*. Sebelum ini perlu ditentukan terlebih dahulu hipotesis pengujian, yaitu:

Hipotesis Nol (H_0): data terdistribusi secara normal

Hipotesis Alternatif (H_A): data tidak terdistribusi secara normal

Uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dilakukan dengan melihat angka probabilitasnya dengan ketentuan:

1. Nilai signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$, maka distribusi dikatakan tidak normal.
2. Nilai signifikansi atau nilai probabilitasnya $> 0,05$, maka distribusi dikatakan normal.

b. Uji Heteroskedastitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari

residual satu pengamatan yang lain. Model Regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas / tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

Cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah dengan melihat grafik *plot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatteplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y_{\text{prediksi}} - Y_{\text{sesungguhnya}}$) yang telah di-*studentized*. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

c. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas adalah adanya hubungan linear antara peubah X dalam model regresi ganda. Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika

variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan cara melihat nilai *tolerance* dan nilai *variace inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0.10 dan nilai VIF lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinieritas.

5. Uji Hipotesis dan Analisis Data

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random/stokastik, yang berarti mempunyai distribusi probabilistik. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang).

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Penggunaan *E-Filing*

α = Konstanta

$\beta_{1,2,3,4}$ = Koefisien variabel independen X_1, X_2, X_3, X_4

X_1 = Persepsi Kegunaan

X_2 = Persepsi Kemudahan

X_3 = Keamanan dan Kerahasiaan

X_4 = Kepuasan Wajib Pajak

e = Kesalahan Prediksi

b. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien Determinasi (R^2) merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan suatu model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara angka nol dan satu. Apabila nilai R^2 menunjukkan angka yang kecil, artinya kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel independen sangat terbatas. nilai yang mendekati variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang digunakan dalam memprediksi variasi variabel dependen.

Dengan menggunakan nilai *Adjusted R²* dapat mengevaluasi model regresi mana yang terbaik. Tidak seperti nilai R^2 , nilai *Adjusted R²* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen

ditambahkan ke dalam model. Dalam kenyataan, nilai *Adjusted R*² dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Menurut Gujarati (dikutip oleh Ghozali, 2016), jika dalam uji empiris didapatkan nilai *Adjusted R*² negatif, maka nilai *Adjusted R*² dianggap bernilai nol.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap nilai variabel dependen (Y).

Uji statistik F mempunyai tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik F adalah jika nilai *signifikansi F* (*p – value*) $< 0,05$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016).

d. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas (independen) berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen) atau tidak. Apabila hipotesis menunjukkan nilai sig $< 0,05$ dan koefisien regresi searah dengan hipotesis, maka hipotesis tersebut diterima

yang menandakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila nilai sig > 0,05 maka hipotesis dinyatakan ditolak karena variabel independen tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

